

**PERLAKSANAN SKIM KAWLAN MUTU LUARAN
DI KALANGAN KAKITANGAN
MAKMAL PATOLOGI KIMIA**

MOHD. JOKHA BIN YAHYA

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2004**

**PERLAKSANAAN SKIM KAWALAN MUTU LUARAN
DI KALANGAN KAKITANGAN
MAKMAL PATOLOGI KIMIA**

**Projek Sarjana ini diserahkan kepada Fakulti Pengurusan Perniagaan (FPP)
Universiti Utara Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan
Ijazah Sarjana (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia**

Oleh

**MOHD. JOKHA BIN YAHYA
2004**

© Mohd. Jokha bin Yahya, 2004. Hak Cipta Terpelihara



Fakulti Pengurusan Perniagaan
(Faculty of Business Management)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(*Certification of Project Paper*)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(*I, the undersigned, certify that*)

MOHD. JOKHA BIN YAHYA

calon untuk Ijazah **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**
(*candidate for the degree of*)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(*has presented his/her project paper of the following title*)

PERLAKSANAAN SKIM KAWALAN MUTU LUARAN DI KALANGAN

KAKITANGAN MAKMAL PATOLOGI KIMIA

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(*as it appears on the title page and front cover of project paper*)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(*that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper*).

Nama Penyelia
(*Name of Supervisor*)

: **DR. ABDULLAH HAJI ABDUL GHANI**

Tandatangan
(*Signature*)

:

: 
9/11/2004

**SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARAN MALAYSIA**

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam mengemukakan Kertas Projek Sarjana ini sebagai sebahagian daripada keperluan bagi memperolehi Sarjana Sains (Pengurusan) dari Universiti Utara Malaysia, saya dengan ini bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh menjadikan terbuka untuk semakan. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk menyalin Kertas Projek Sarjana ini dalam apa jua bentuk sekalipun, sebahagiannya atau keseluruhannya, untuk kegunaan ilmiah boleh diberikan oleh penyelia saya atau, dengan ketiadaan beliau, oleh Dekan Fakulti Pengurusan dan Perniagaan. Adalah dipersetujui bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau penggunaan Kertas Projek Sarjana ini atau sebahagian darinya untuk tujuan keuntungan tidak boleh dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Adalah dipersetujui juga bahwa pengiktirafan yang sewajarnya hendaklah diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia bagi sebarang kegunaan ilmiah yang menggunakan apa jua bahan dalam Kertas Projek Sarjana saya.

Permohonan untuk mendapatkan kebenaran menyalin atau lain-lain kegunaan bahan-bahan dalam Kertas Projek ini, secara keseluruhan atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk menilai faktor-faktor yang berkorelasi dengan pelaksanaan Skim Kawalan Mutu Luaran ke atas makmal Patologi Kimia di hospital-hospital awam Malaysia. Populasi yang dikaji ialah di kalangan kakitangan yang berada di bahagian tengah dan selatan semenanjung Malaysia. Analisa telah dilakukan untuk menentukan bagaimana pemboleh ubah tidak bersandar iaitu kepimpinan pihak pengurusan, komitmen, budaya organisasi dan kefahaman terhadap skim ini berkorelasi dengan pelaksanaan sesuatu skim ini. Hipotesis diuji melalui soal selidik yang dijawab oleh Ahli Patologi Kimia, Ahli Biokimia Klinikal dan Juruteknologi Makmal Perubatan. Didapati kesemua pemboleh ubah tidak bersandar berkorelasi dengan pelaksanaan skim tersebut. Kesan yang diberi oleh faktor-faktor ini diterangkan dan implikasinya dibincang. Ini akan menerangkan senario bagaimana organisasi tersebut mampu mengadaptasi perubahan yang berlaku pada persekitaran dan budayanya. Adalah diharapkan kajian ini dapat meningkatkan lagi kefahaman tentang pengurusan perubahan dikacamata organisasi berasaskan perubatan.

ABSTRACT

This study was conducted to evaluate the factors that related to the implementation of External Quality Control Scheme on the Chemical Pathology laboratory in the public hospitals of Malaysia. The population studied was among the employees in the middle and southern parts of Malaysia. Analysis was done to determine how the non depending variables that are managerial leadership, commitment, culture of the organization and understanding of the scheme related to the implementation of this scheme. The hypothesis is tested with questionnaire answered by Chemical Pathologists, Clinical Biochemists and Medical Laboratory Technicians. It was found that all the independent variables correlated with the implementation of the scheme. This influence is described and the implications are discussed. This will explain the scenario of how the organization was able to adapt the changes being implemented in their environment and culture. It is hope that this study is to increase the understanding of how the fundamental factors of change management are viewed in the medical base organization.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah Subhanahu Wataala kerana dengan limpah kurnia-Nya kajian ini dapat disiapkan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih diucapkan kepada Dr. Abdullah Haji Abdul Ghani selaku penyelia kertas projek penyelidikan ini yang telah memberi bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar kepada saya dalam proses menyiapkan projek penyelidikan ini dengan jayanya.

Ucapan terima kasih juga kepada semua pensyarah-pensyarah UUM yang telah menyumbangkan tenaga dan masa dalam berkongsi ilmu dan pengalaman semasa program sarjana ini.

Terimakasih juga kepada semua pegawai sains yang terlibat dalam menjayakan penyelidikan ini, jasa baik anda akan dikenang selalu dan kakitangan makmal patologi yang terlibat secara langsung.

Ucapan terima kasih juga pada rakan-rakan yang banyak membantu dan memberi dorongan kepada saya untuk menyelesaikan penyelidikan ini.

Semoga hasil kajian ini dapat dimanfaatkan untuk kepentingan bersama.

Mohd. Jokha bin Yahya
Jabatan Patologi
Hospital Seremban.

DAFTAR KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
DAFTAR KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	x
SENARAI LAMPIRAN	xi
 BAB	
1 PENGENALAN	
1.1 Pengenalan	1
1.1.1 Prinsip Kawalan Mutu Luaran.	4
1.1.2 Objektif Kawalan Mutu Luaran.	5
1.2 Pernyataan Masalah	6
1.3 Persoalan Kajian	7
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Kesignifikanan Kajian	9
1.6 Batasan Kajian	10
1.7 Kesimpulan	10

2	ULASAN KARYA	12
2.1	Pendahuluan	12
2.2	Kepimpinan	13
2.3	Komitmen	17
2.4	Budaya	19
2.5	Kefahaman	22
3	METODOLOGI KAJIAN	23
3.1	Pengenalan	23
3.2	Kerangka Kerja Konseptual Kajian	23
3.3	Hipotesis Kajian	24
3.4	Rekabentuk Kajian	28
3.5	Pemilihan Populasi Dan Sampel	29
3.6	Instrumen Kajian	32
3.7	Pra Kajian	37
	3.7.1 Analisis Kebolehpercayaan Instrumen	39
	3.7.2 Analisis Kesahihan Instrumen	40
3.8	Analisa Data	44
	3.8.1 Meringkaskan Data	44
	3.8.2 Pengujian Hipotesis	45
3.9	Rumusan Bab	48
4	KEPUTUSAN KAJIAN	49
4.1	Pengenalan	49

4.2	Keputusan Kajian	49
4.2.1	Demografi Responden	49
4.2.2	Analisis Statistik Inferensi	52
4.3	Rumusan Bab	68
5	PERBINCANGAN DAN RUMUSAN KAJIAN	70
5.1	Pendahuluan	70
5.2	Perbincangan Kajian	70
5.2.1	Hubungan Tahap Perlaksanaan dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya.	
5.3	Rumusan Kajian	79
5.4	Implikasi Kajian	79
5.5	Cadangan Kajian	80
5.5.1	Kajian Akan Datang	81
5.6	Rumusan Bab	82
	BIBLIOGRAFI	83

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.1 Saiz Sampel Kajian	30
Jadual 3.2 Kesahihan Instrumen Pelaksanaan Kawalan Mutu Luaran	41
Jadual 3.3 Kesahihan Instrumen Faktor Komitmen	42
Jadual 3.4 Kesahihan Instrumen Faktor Kepimpinan	42
Jadual 3.5 Kesahihan Instrumen Faktor Budaya Organisasi	43
Jadual 3.6 Interpretasi Nilai Pekali Korelasi	47
Jadual 4.1 Taburan Subjek Berdasarkan Jantina	50
Jadual 4.2 Taburan Subjek Berdasarkan Kategori Umur	50
Jadual 4.3 Taburan Subjek Berdasarkan Kumpulan Jawatan	51
Jadual 4.4 Taburan Subjek Berdasarkan Tempoh Berkhidmat	52
Jadual 4.5 Taburan Subjek Berdasarkan Latihan	52
Jadual 4.6 Ujian-t Bagi Perbezaan Tahap Pelaksanaan Skim Kawalan Mutu Luaran Antara Kakitangan yang Tiada Latihan dan Ada Latihan	53
Jadual 4.7 Ujian-t Bagi Perbezaan Tahap Pelaksanaan Skim Kawalan Mutu Luaran Antara Pegawai dan Kakitangan Lelaki dengan Perempuan	54
Jadual 4.8 Ujian-t Bagi Perbezaan Komitmen antara Pegawai dan Kakitangan Lelaki dengan Perempuan	55
Jadual 4.9 Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Empat Kategori Tempoh Berkhidmat	56
Jadual 4.10 Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Empat Kategori Umur Responden	57
Jadual 4.11 Ujian ANOVA Satu Hala Bagi Lima Kategori Jawatan Responden	58
Jadual 4.12 Ujian Korelasi Komitmen dan Tahap Pelaksanaan Skim Kawalan Mutu Luaran	59

Jadual 4.13	Ujian Korelasi Kepimpinan dan Tahap Perlaksanaan Skim Kawalan Mutu Luaran	60
Jadual 4.14	Ujian Korelasi Budaya Organisasi dan Tahap Perlaksanaan Skim Kawalan Mutu Luaran	61
Jadual 4.15	Ujian Korelasi Kefahaman dan Tahap Perlaksanaan Skim Kawalan Mutu Luaran	62
Jadual 4.16	Ujian Korelasi Komitmen dan Kepimpinan	63
Jadual 4.17	Ujian Korelasi Komitmen dan Budaya Organisasi	64
Jadual 4.18	Ujian Korelasi Komitmen dan Kefahaman Skim	65
Jadual 4.19	Ujian Korelasi Kefahaman dan kepimpinan	66
Jadual 4.20	Ujian Korelasi Kepimpinan dan Budaya Organisasi	67
Jadual 4.21	Ujian Korelasi Kefahaman dan Budaya Organisasi	68
Jadual 5.1	Hasil Ujian t Hipotesis	72
Jadual 5.2	Hasil Ujian ANOVA	73
Jadual 5.3	Hasil Ujian Hipotesis Kolerasi	75

SENARAI RAJAH	Halaman
Rajah 3.1: Kerangka Kerja Konseptual Kajian	24
Rajah 5.1 Perbandingan Korelasi Pembolehubah	78

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	Surat Kebenaran Membuat Kajian dari Kementerian Kesihatan Malaysia.
Lampiran B	Borang Soal Selidik.
Lampiran C	Ujian Rintis Kebolehpercayaan Soalselidik Untuk Dimensi Pelaksanaan.
Lampiran D	Ujian Rintis Kebolehpercayaan Soalselidik Untuk Dimensi Komitmen
Lampiran E	Ujian Rintis Kebolehpercayaan Soalselidik Untuk Dimensi Kepimpinan
.	
Lampiran F	Ujian Rintis Kebolehpercayaan Soalselidik Untuk Dimensi Budaya
.	
Lampiran G	Ujian Rintis Kebolehpercayaan Soalselidik Untuk Dimensi Kefahaman
Lampiran H	Ujian Rintis Kesahihan Soalselidik Untuk Dimensi Perlaksanaan.
Lampiran I	Ujian Rintis Kesahihan Soalselidik Untuk Dimensi Komitmen.
Lampiran J	Ujian Rintis Kesahihan Soalselidik Untuk Dimensi Kepimpinan.
Lampiran K	Ujian Rintis Kesahihan Soalselidik Untuk Dimensi Budaya.
Lampiran L	Ujian Rintis Kesahihan Soalselidik Untuk Dimensi Kefahaman.

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Makmal Patologi Kimia memberi perkhidmatan analisa spesimen dan khidmat nasihat yang meluas dalam rawatan pesakit. Perkhidmatan ini bukan sahaja untuk rawatan pesakit tetapi turut terlibat dalam proses penyelidikan di pusat-pusat penyelidikan. Makmal Patologi Kimia menjalankan analisa kimia terutama sekali terhadap analit-analit biokimia yang terdapat di dalam tubuh badan manusia.

Penghasilan data secara penganalisan makmal membantu dalam kawalan, diagnosa dan rawatan penyakit dimana ia telah menjadi tanggungjawab utama di dalam mana-mana makmal klinikal (Lewis, 1996). Keberkesanan aplikasi data-data ini bergantung sepenuhnya pada mutu perkhidmatan sesebuah makmal itu. Ini adalah kerana kualiti perkhidmatan sesebuah makmal klinikal selalu berkait rapat dengan ketepatan keputusan ujian yang dijalankan (Westgard, 1973) . Keputusan yang tepat dapat menggambarkan keadaan pesakit yang sebenar. Oleh itu, kesahihan keputusan ini dapat membantu atau menjanakan rawatan pesakit dengan cekap dan efektif.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Bibliografi

- American Society for Quality Control (1996), *1996 Award Criteria Malcolm Baldrige National Quality Award*, ASQC, Milwaukee. WI.
- Beck, J.D.W. and Yeager, N.M. (1996). How to Prevent Teams From failing, *Quality*
- Lagrosen, S. (2002). Exploring The Impact of Culture on Quality Management. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22 (4): 473-487.
- Beckhard, R. (1969). *Organization Development Strategies and Models*, Addison-Wesley, reading, MA.
- Bengtsson, L. and Ljungstrom, M. (1998). The Quality Management and Work Organization: Relationship Between Quality Management Strategies and Work Organization in Swedish Industrial Companies. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*. 8 (4) : 351 -366.
- Berry, L.L. (1995) *On Great Service: A Framework For Action*, The Free Press, New York, N.Y.
- Bonni, P., Plebani,M., Ceriotti,F. & Rubboli, F. (2002). Errors in Laboratory Medicine. *Clinical Chemistry* 48 (5) :691 – 698.
- Brown, M.G. (1995), *Baldrige Award Winning Quality*, Quality Resources, 5th ed. Broadway, NY.
- Buch, K. & Rivers, D. (2001) TQM: The Role of Leadership and Culture. *Leadership & Organization Development Journal*.22 (7/8) :365-371.
- Buch, Kim & Rivers, D. (2001) TQM: The Role of Leadership and Culture. *Leadership and Organization Development Journal*. 22 (8) :365 – 371)
- Burnett, L & Mackay, M.A. (1996). Error Rates in Australia Chemical Pathology Laboratories Mounira Khouray. *The Medical Journal of Australia MJA*, 165 : 128 – 130
- Chatman, J.A. (1989). Improving International Organizational Research a Model of Person-Organization fit, *Academy of Management Review*. 14 : 333-381.
- Che Su Mustaffa (2001). Ijazah Kedokteran UUM, Komunikasi Organisasi Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Keorganisasian Di Sektor Swasta Dan Sektor Awam.
- Chronbach. L.J. (1955). Response Sets and Tests Validating. Educational and Psychological Measurement. 6.475 -94.
- Church, A.H. (1995) Linking Leadership Behaviors to Service Performance; Do Managers Make a Difference? *Managing Service Quality*. 5 (6): 26 – 31.

- Clinical Laboratory Performance on Proficiency Testing Samples – United States (1994)., Morbidity and Mortality Weekly Report (MMWR).
- Cocheu, T. (1995). Building a Leadership Foundation Through Improvement. *Quality Progress*. 28: 39 – 41.
- Czychry, A.J., Hyder, C. and Mahmoud Yasin. (1997). A Systematic Approach to Improving Quality: A Frame Work and Field Study. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 14 (9):876 – 898.
- Dale, B.G., Boaden, R.J., Wilcox, M. and McQuater, R.E. (1997) Sustaining Total Quality management; What are The Keys Issues?, *The TQM Magazine*.9 (5).
- Darling, J. (1992), Total Quality Management: The Key Role of Leadership Strategies. *Leadership & Organization Development Journal*. 13 (4) :3-7.
- Deming, W.E. (1986), *Out of Crisis*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Denners, R., Forrer, S.E., Leibowitz, Z. and Cahill, C. (1996). Commitment to Change, *Training and Development*. 50 : 23 – 29.
- Deom, A., Aouad, R.E., Heuck, C.C., Kumari, S., Lewis, S.M., Uldall, A. and Wardle. (1999). Requirements and Guidance for External Quality Assessment Schemes for Health Laboratories. World Health Organization.
- Dewan Bahasa dan Pustaka. (1989), Kamus Dewan. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Total Quality Management. (2002), Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam. Jabatan Perkhidmatan Awam Bil. 2.
- Getting Management and Employees in Sync, *Black Enterprise*, June 1992. 286 – 90.
- Harari, O. (1993), Ten Reasons TQM doesn't Work, *Management Review*, May :30-36.
- Harari, O. (1996), Leadership vs. Autocracy: they just don't get it!. *Management Review*. 85 : 42 – 56.
- Hodgetts, R.M. (1993). Blueprints for Continuous Improvement: Lessons From The Baldrige Winners, American Management Association Membership Publication Division, New York, N.Y.
- Hutchins, G. (1994). Taking Care of Business; How to Become More Efficient and Effective Using of ISO 9000. Oliver Wright Publication, Inc., Essex Junction, VT.

- Jackson, P.R. (2003). Employee Commitment to Quality Its Conceptualization and Measurement. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 21 (7) : 714 – 730.
- Juan, J.M. (1993). Made in USA a Renaissance in Quality, *Harvard Business Business Review*. 77(4) :42 – 50.
- Juran, J.M. (1988), *Juran on Planning for Quality*, New York, NY.
- Kanji, G.K., Kristensen, K. and Dahlgard, J.J. (1995). Quality Motivation. *Total Quality Management*. 6 (4) 427 -460.
- Lau, H.C. & Idris M.A. (2001) The Soft Foundation of The Critical Success Factors on TQM Implementation in Malaysia. *The TQM Magazine* 13 (1) :51- 52.
- Leach. D.J., Jackson,P.R. and Wall, T.D. (2001). Realizing the Potential of Empowerment: The Impact of a Feedback Intervention On The Performance of Complex Technology. *Ergonomics*, 44 : 870 – 886.
- Lewin, K. (1951), *Field Theory in Social Sciences*, Harper & Row, New York, NY.
- Lewis, S.M. (1996). Quality Control: Good Laboratory Practice- An Overview of Quality Assurance. Retrieved from <http://haem.nus.edu.sg/ishapd/1996/1996/010.pdf>
- Libeer, J.C. (2001). Role of External Quality Assurance Schemes in Assessing and Improving Quality in Medical Laboratories. Retrieved from www.elsevier.com/locate/clinchim .
- Stancey,M. (1980). *Method of Social Research*, Pergamon Press Ltd.
- Master,R.J. (1996). Overcoming the Barriers to TQM's Sources. *Quality Progress*.29; 53 -57.
- Miller, R.L. & Cangemi, J.P. (1993). Why Total Quality Management Fails: Perspective of Top Management. *The Journal of Management Development*. 12 (7): 40 – 50.
- Mishra, A.K. & Dpreitzer, G.M. (1998), Explaining How Survivors Respond to Downsizing The Role of Trust, Empowerment, Justice and Work Redesign. *Academy of management review*.23 : 567 – 588.
- Mitman, C. (2001) Get ISO Certified on Time and Within Budget. *Quality*. 40 (11): 46 – 48.
- Mohd. Majid Konting (1993). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

- Natalia, D & Subroto, B. (2003). Effect of Management Commitment on Service to Increase Customer Satisfaction of Domestic Airlines in Indonesia. *Singapore Management Review*. 25 (1) :85 – 105.
- Reicher, A.E. (1985). A Review and Reconceptualisation of Organizational Commitment. *Academy of Management Review*. 10 465 – 475.
- Sanderlands, E. (1994). Quality- A Way of Managing. *Management Decision*, 32 (5):4-5.
- Scully, J.P. (1996). TQM and Human Nature Getting Beyond the Organizational Misconceptions. *Quality Progress*.29; 45 -53.
- Strebel. P. (1996). Why Do Employees Resist Change? *Harvard Business Review*. 74 : 86 – 92.
- Tamimi, N. & Sebastianelli, R. (1998), the Barrier to Total Quality Management, *Quality Progress*.
- Tetzeli, R., Making Quality More Than A Fad, *Fortune*. 12 (10): 12 -13.
- Thiagarajan, T & Zairi, M. (1997) A Review of Total Quality Management in Practice: Understanding the Fundamentals Through Examples of Best Practice Application –Part III. *The TQM Magazine*. 9 (6): 414 – 417.
- Uma Sekaran (2000). *Research Methods For Business*, 3rd Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Zaidatun Tasir dan Mohd Salleh Abu (2003). *Analisis Data Berkomputer SPSS 11.5 for Windows*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Zairi, M. (2002). The Quality Management Sustainability: What It Means and How to Make It Viable. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 19 (5) 507 – 508.
- Zeller, T.L. and Gillis, D.M. (1995). Achieving Market Excellence Through Quality: The Case of Ford Motor Company. *Business Horizons*. 38 : 23-30.
- Zenger, J.H. (1989). Leadership Skills For Quality Improvement. *Executive Excellence*.6 (11) :11- 12.
- Zulkarnain Zakaria & Hishamuddin Md. Som. (2001). *Analisis Data Menggunakan SPSS Windows*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia
- Zulkarnain Zakaria. (1999). *Statistik Pengurusan* . Sintok: Universiti Utara Malaysia